

AVISOS DE INCIDENCIAS REGISTRADAS – INFORME MENSUAL ENERO 2018

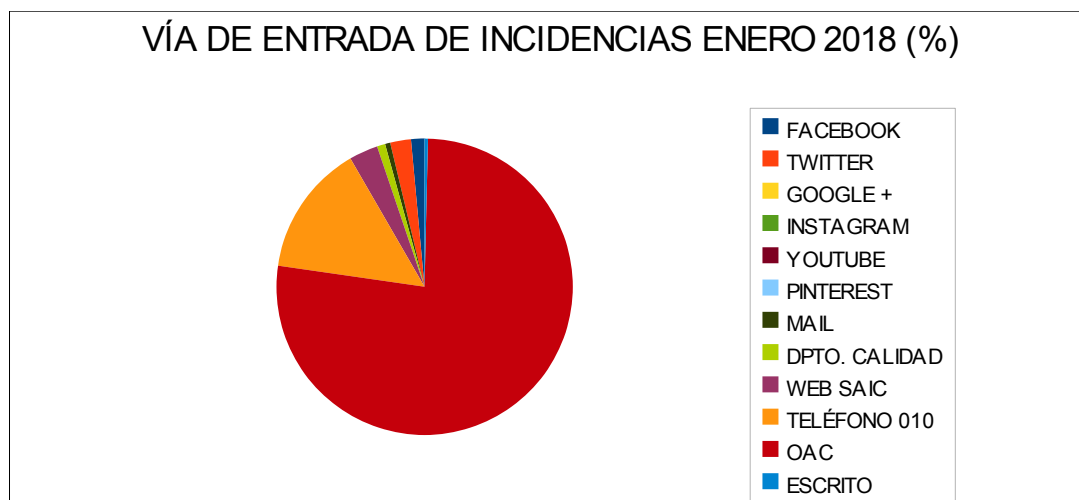
¿Qué es una INCIDENCIA?

Un **aviso de incidencia** es la comunicación que un ciudadano o ciudadana hace al Ayuntamiento para poner en su conocimiento la necesidad de arreglo puntual de algún elemento de un servicio básico municipal (alumbrado público, transporte, limpieza de la vía pública, elementos en los parques, deterioro de las vías o aceras, etc.).

VÍA DE ENTRADA:

FUENTE	ENERO	
	Nº	%
FACEBOOK	32	1,46%
TWITTER	50	2,28%
GOOGLE +	-	
INSTAGRAM	-	
YOUTUBE	-	
PINTEREST	-	
MAIL	12	0,55%
DEPARTAMENTO DE CALIDAD (teléfono)	20	0,91%
WEB SAIC (formulario)	69	3,15%
TELÉFONO 010	315	14,37%
OAC-Dpto. Calidad (presencial)	1686	76,92%
ESCRITO (Reg.Gral- correo)	8	0,36%
TOTAL	2.192	100%

El **Servicio Telefónico 010** comienza a funcionar el 19 de diciembre de 2016 y **las mesas de información de la Oficina de Atención Ciudadana (OAC)** el 24 de marzo de 2017. A través de dichos servicios la ciudadanía puede solicitar información sobre los servicios municipales así como comunicar incidencias en la vía pública para subsanación.



ÁREAS:

ÁREA RELACIONADA CON LA INCIDENCIA	010	Nº Otras vías	Total	%
ACCIÓN SOCIAL	1	3	4	0,18%
ALCALDIA (Registro General, Vicesecretaría...)		43	43	1,96%
CEMENTERIO				
COMERCIO, CONSUMO Y MERCADOS		2	2	0,09%
CONTRATACIÓN				
COOPERACIÓN				
COORDINACIÓN DE ÁREAS Y PROYECTOS - Transparencia				
CULTURA				
DEPORTES		3	3	0,14%
EDUCACIÓN				
ECONOMÍA Y HACIENDA (Tesorería)	10	1	11	0,50%
EMPLEO				
ESTADÍSTICA	4	1615	1619	73,86%
FIESTAS		7	7	0,32%
IGUALDAD				
INFRAESTRUCTURAS Y MANTENIMIENTO	1	107	108	4,93%
INMIGRACIÓN		2	2	0,09%
JUVENTUD				
MEMORIA HISTÓRICA				
MEDIO AMBIENTE (Limpieza Pública, Alumbrado)	213	49	262	11,95%
MODERNIZACION	2	1	3	0,14%
MOVILIDAD (Sanciones, Subastas, Tráfico...)	15	6	21	0,96%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2	1	3	0,14%
PATRIMONIO				
PRESIDENCIA				
PROTECCIÓN ANIMAL	3	2	5	0,23%
RRHH, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD		2	2	0,09%
SANIDAD	2	1	3	0,14%
SEGURIDAD (Policía Local, Bomberos)	13	9	22	1,00%
TURISMO Y PLAYAS	2	2	4	0,18%
URBANISMO (Vías y Obras)	44	12	56	2,55%
VIVIENDA				
OTRAS ENTIDADES	2	6	8	0,36%
OTRAS CONSULTAS	1		1	0,05%
Certificado digital - ACCV		3	3	0,14%
TOTAL	315	1.877	2.192	100%

ÁREA RELACIONADA CON LA INCIDENCIA

